

Programma van Eisen Wmo Verblijf, regio Assen



Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Deel 1: Algemene kaders	5
1.1. Personeel.....	5
1.1.1. Kwaliteit personeel	5
1.1.2. Vergewisplicht/VOG	6
1.1.3. Inzet ervaringsdeskundigen	6
1.1.4. Beroepsregistratie	7
1.1.5. Scholingsplan medewerkers.....	7
1.2. Veiligheidsmanagement.....	7
1.3. Kwaliteitsborging	8
1.4. Governancecode Zorg	8
1.5. Inzet en leveringsvoorwaarden	9
1.5.1. Verwijzing en beschikking	9
1.5.2. Ondersteuningsplan (Hoe)	9
1.5.3. Wijziging Aanbieder.....	10
1.5.4. Urgente problematiek.....	10
1.5.5. Zorg verleend in het buitenland	10
1.5.7. Normaliseren en bijstellen	10
1.6. Opzegging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning	11
1.6.1. Na opzegging geen nieuwe inwoners aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties.....	11
1.6.2. Weigeren levering jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning	11
1.7. Onafhankelijke cliëntondersteuner.....	11
1.8. Klachtenregeling.....	11
1.9. Klanttevredenheidsonderzoek	12
1.10. Medezeggenschap	12
1.10.1. Medezeggenschap inwoners.....	12
1.10.2. Medezeggenschap medewerkers.....	12
1.11. Toezicht / handhaving.....	12
1.12. Bedrijfsvoering.....	12
1.13. Social Return.....	13

1.14.	Communicatie.....	13
1.15.	Zorgtechnologie.....	13
Deel 2: Specifieke eisen Wmo Verblijf.....		14
2.1.	Inleiding.....	14
2.1.1.	Algemene beschrijving Wmo Verblijf	14
2.2.	Producten	14
2.2.4.	Componenten Wmo Verblijf	16
2.3.	Implementatie	16
2.4.	Vervoer van en naar dagbesteding (optioneel)	16
2.4.1.	Inleiding.....	16
2.4.2.	Doel inzet	16
2.4.3.	Beschikking / indicatie	17
2.4.4.	Bekostiging vervoer	17
2.5.	Kenmerken producten	17
2.5.1	Aanvullende modules op de 6 voorzieningen Wmo Verblijf.....	22
2.6	Algemene eisen accommodatie/locatie aanbieder	24

Inleiding

Dit Programma van Eisen maakt integraal deel uit van de inkoopdocumenten. In het Programma van Eisen staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Dit betekent voor de eisen die worden gesteld aan de uitvoering, dat wanneer aanbieder niet voldoet aan een eis dit, ook na gunning, kan leiden tot beëindiging van de overeenkomst voor deze opdracht.

In het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019 (bijlage 14) zijn ook kwaliteitscriteria en (operationele) eisen opgenomen waaraan Aanbieder ten tijde van de uitvoering van de overeenkomst moet voldoen. Niet voldoen aan deze eisen kan leiden tot het nemen van een (handhavings)maatregel.

In deel 1 vindt u de algemene kaders en in deel 2 de specifieke eisen en omschrijving van de voorzieningen.

Met het indienen van uw verzoek tot deelneming gaat u expliciet akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen en uit het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019. U dient zowel ten tijde van uw verzoek tot deelneming als gedurende de uitvoering van deze overeenkomst aan deze eisen te voldoen.

Deel 1: Algemene kaders

In de onderstaande Algemene kaders (paragraaf 1.1 t/m 1.14) zijn perceel overstijgende Eisen opgenomen. Daarnaast zijn er enkele eisen opgenomen die specifiek voor Wmo Verblijf van toepassing zijn. Deze specifieke eisen worden tevens omschreven in § 3.5 uitvoeringseisen van het inkoopdocument. Deze specifieke eisen zijn:

Nr.	Eis	Bewijsmiddel
U1	Onafhankelijke klachtencommissie (pag. 12)	• Bewijs van inschrijving van het huidige jaar
U2	Medicatie beleid en -beheer (pag. 8)	• Beleidsstuk medicatie
U3	Scholingsplan medewerkers (pag. 7)	• Scholingsplan medewerkers
U4	Aannamebeleid en contra-indicatie (pag. 9)	• Beleidsstuk
U5	Huisreglement (pag. 12)	• Kopie huisreglement
U6	Clïënttevredenheidonderzoek (pag 12).	• Het laatste clïënttevredenheidsonderzoek

1.1. Personeel

1.1.1. Kwaliteit personeel

- Aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de wet voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de inwoner en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
- Aanbieder streeft naar een optimale balans in het inzetten van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Het uitgangspunt is dat Aanbieder de kwaliteit van zorgverleners waarborgt. Dit betekent dat er voldoende gekwalificeerd personeel wordt ingezet om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van hun problemen. Dit houdt in dat er een mix van medewerkers wordt ingezet met verschillende opleidingsniveaus, opleidingsrichtingen en werkervaring. Welke combinatie van medewerkers het beste past, wordt bepaald door de Aanbieder, maar er zijn wel minimale eisen waaraan voldaan moet worden. Dit betekent dat bij het toewijzen van inwoners of taken aan professionals, er rekening wordt gehouden met de specifieke kennis en vaardigheden van deze professionals in relatie tot de aard en zwaarte van de hulpvraag en de gestelde doelen. Het gaat erom dat de juiste persoon wordt gekozen voor de juiste taak, gebaseerd op hun vakbekwaamheid en ervaring. Zie deel 2: Specifieke eisen.
- De mbo-medewerker werkt onder verantwoordelijkheid van de hbo-medewerker zoals bedoeld in de 'Norm verantwoorde werktoedeling'.
- Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering.
- Inzet van BBL-leerlingen, stagiaires en medewerkers die een EVC-traject volgen mag onder toezicht en verantwoordelijkheid van een professional met minimaal een zorg gerelateerde opleiding op hbo-niveau. Zij mogen worden ingezet als aanvulling op het gekwalificeerde personeelsbestand, maar mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen. Een praktijkbegeleider mag niet meer dan vier BBL-leerlingen tegelijk begeleiden. Voor stagiaires geldt dat de werkzaamheden zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
- Vrijwilligers (inclusief personeel op gesubsidieerde werkervaringsplaatsen) kunnen enkel ingezet worden op ondersteunende taken in de begeleiding aan inwoners. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de inwoner betrokken opgeleide zorgverlener. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken.
- Aanbieder zet alleen EVC-professionals in waarvan de EVC-procedure via een erkende EVC-aanbieder is doorlopen. De medewerker moet in het bezit zijn van een Ervaringscertificaat en geregistreerd staan in het register van het Nationaal Kenniscentrum EVC. Het ervaringscertificaat moet via de Examenkamer verzilverd zijn in een vakbekwaamheidsbewijs, passend bij de functie waarop de medewerker wordt ingezet. Aanbieder moet op aanvraag de EVC-rapportages die grondslag vormen van de EVC-certificaten kunnen tonen.

- Aanbieder werkt vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of een gedragscode, die binnen de organisatie zijn gemaakt. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op: omgangsnormen, het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (leeftijds)discriminatie en (seksuele) intimidatie.
- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor Aanbieder geldende CAO.

1.1.2. Vergewisplicht/VOG

De vergewisplicht geldt als Aanbieder een nieuwe medewerker wil aannemen. Aanbieder moet de geschiktheid onderzoeken van iemand die beroepsmatig zorg wil gaan verlenen. Onderstaande link geeft hierover meer informatie.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht>

Aanbieder is er verantwoordelijk voor dat medewerkers gekwalificeerd zijn en over de juiste diploma's beschikken. De Aanbieder moet, van de medewerkers die reeds in dienst zijn, op aanvraag een afschrift van diploma's, voorzien van naam, datum van afgifte en opleidingsinstelling digitaal of papieren uittreksel van het diplomaregister (incl. echtheidscertificaat) aan de Gemeente kunnen tonen. Voor nieuwe medewerkers geldt dat bij indiensttreding een uittreksel uit het diplomaregister of een gelijkwaardig digitaal bewijsstuk (inclusief echtheidscertificaat) beschikbaar moet zijn en op verzoek aan de Gemeente getoond kan worden.

Aanbieder garandeert dat personeel, die bij het regievoeren op of uitvoeren van hulp in contact (kan) komen met inwoner en/of diens netwerk, in het bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke verklaring niet ouder mag zijn dan drie jaar. Deze originele VOG dient door Aanbieder te zijn opgenomen in het medewerkersdossier. Deze verklaring dient specifiek met het juist screeningsprofiel en voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan (3) drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Aanbieder in dienst is getreden. Onder personeel wordt naast werknemers ook verstaan: ZZP-ers, uitzend- en detachingskrachten, vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers die in contact komen met inwoners en/of diens netwerk, zij dienen eveneens een VOG te bezitten.

Aanbieder verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

1.1.3. Inzet ervaringsdeskundigen

Aanbieder werkt, alleen waar passend en mogelijk, met ervaringsdeskundigen. Aanbieder draagt er ook zorg voor dat deze personen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Aanbieder.

Onder de inzet van een ervaringsdeskundige verstaan wij de inzet van een ervaringsdeskundige met een afgeronde opleiding tot ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen zonder afgeronde opleiding zijn vrijwilliger dan wel stagiaire. Er zijn ervaringsdeskundigen die naast hun scholing in ervaringsdeskundigheid een zorggerichte of maatschappelijke opleiding hebben genoten. Hun handelingsperspectief is breder dan die van ervaringsdeskundige.

Eisen aan de inzet van ervaringsdeskundigen:

- Aanbieder heeft een visie en ambitie op de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en het bevorderen van de daartoe noodzakelijke deskundigheid binnen de organisatie (denk aan rollen, verantwoordelijkheden, resultaten, organisatie, facilitering en begeleiding, functie-indeling, beloning en ontwikkelmogelijkheden, samenwerking met bestaande initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen).
- Aanbieder heeft duidelijk beschreven op welk niveau ervaringsdeskundigen competent moeten zijn om hun taken tot een goed resultaat te brengen.
- Inzet vindt altijd plaats in de context van begeleiding en/of behandeling van een professionele organisatie. De ervaringsdeskundige is aanvullend, voorliggend of nazorgend bij behandeling of begeleiding.
- Aanbieder draagt er zorg voor dat ervaringsdeskundigen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Aanbieder.

- De ervaringsdeskundige beschikt over een gekwalificeerde en geaccrediteerde afgeronde beroepsopleiding ervaringsdeskundigheid (zie opleidingsoverzicht: <https://vved.org/leren-en-onderwijs/opleidingen/>)
- De ervaringsdeskundige staat geregistreerd in het register voor ervaringsdeskundigen¹ en hanteert het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen².
- Specifiek voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het primaire proces geldt: Aanbieder kan de inzet declareren tegen het producttarief mits de persoon staat geregistreerd in het Register voor Ervaringsdeskundigen (Registerplein) en marktconform salaris ontvangt van Aanbieder. De inzet van personen die uitsluitend een onkostenvergoeding ontvangen van Aanbieder, is niet declarabel. Deze inzet is onderdeel van de overhead.

1.1.4. Beroepsregistratie

Professionals die een beroep uitoefenen op hbo- of wo-niveau of hoger kunnen zich registreren in het BIG-register, SKJ-register, het NIP-register, register Vaktherapie en het register van de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve therapieën.

In het BIG-register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut of verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

In het kader van jeugdzorg kunnen professionals zich in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) registreren als: jeugd- en gezinsprofessional (onder andere jeugdzorgwerkers, thuisbegeleiders, jongerenwerkers), psycholoog (wo), kinder- en jeugdpsycholoog (wo+), pedagoog wo, orthopedagoog (wo) of Postmaster orthopedagoog (wo+).

De Gemeente stelt als eis dat alle professionals met een hbo- of wo-opleiding die door de Aanbieder worden ingezet, beschikken over een actuele registratie in één van de genoemde registers indien dit behoort tot een eis voor de beroepsgroep. Tevens stelt de Gemeente als eis dat de Aanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de overeenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

Zodra een registratie mogelijk is, zal de Gemeente de registratie bij de inzet van mbo-4 personeel verplicht stellen, dan wel zich aansluiten bij een landelijk verplichte regeling. Dit geldt ook voor andere registers die mogelijk verplicht worden gesteld voor hbo-ers en wo-ers.

1.1.5. Scholingsplan medewerkers

Aanbieder toont aan te beschikken over een actueel scholingsplan voor zijn medewerkers (U3).

1.2. Veiligheidsmanagement

Aanbieder gebruikt een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen. Er is een werkwijze (protocol/beleid) met daarin inzicht in risicovolle processen, aandacht voor cultuur, Veilig Incidenten Melden, blijvend verbeteren van cliëntveiligheid, het betrekken van inwoners bij veiligheidsbeleid en –strategie.

Calamiteiten en geweld

Wmo-aanbieder is op basis van artikel 3.4 en 3.4a Wmo 2015 verplicht om calamiteiten en incidenten die zich hebben voorgedaan bij het verlenen van de ondersteuning, te melden bij de toezichthouder Wmo conform het 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld' (bijlage 15). Dit kan via de website door middel van het meldingsformulier; www.nmdsamenwerking.nl

¹ <https://vved.org/registeren-register-ervaringsdeskundigen/> en <https://www.registerplein.nl/register/ervaringsdeskundigen/>

² <https://vved.org/kve/> Het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen is gericht op het professionaliseren en borgen van de kwaliteit van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen bij het bieden van goede zorg.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Aanbieder houdt zich bij het verlenen van ondersteuning aan het toepassen van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Aanbieder is verantwoordelijk voor de bekendheid en de kennis van meldcodes onder degenen die voor hem werkzaam zijn en ziet toe op de toepassing hiervan indien nodig. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de naleving van de vervolgacties, die voortkomen uit de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zoals een melding bij Veilig Thuis Drenthe.

Medicatie beleid en beheer

Aanbieder toont aan met behulp van een actueel beleidsstuk Beleid en Beheer Medicatie (U2) aan dat het medicatiebeleid geborgd is.

1.3. Kwaliteitsborging

Aanbieder waarborgt de kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en inwoners systematisch (Plan, Do, Check, Act-cyclus) wordt geborgd. Aanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp structureel bewaken, beheersen en verbeteren.

Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg

Aanbieder werkt volgens het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019. Zie <https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/toetsingskader-wmo-en-jeugdzorg/> en/of de door bij aan deze aanbesteding deelnemende gemeenten opgenomen kader in de gemeentelijke verordening en voldoet aan de hierin opgenomen kwaliteitscriteria en (operationele) eisen. Bij eventuele tegenstrijdigheid met eisen uit dit Programma van Eisen prevaleert het Programma van Eisen.

Daarnaast dient aanbieder voortdurend één van onderstaande documenten te kunnen overleggen:

- Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een, door de Raad van Accreditatie, geaccrediteerde auditorganisatie. Bijvoorbeeld HKZ, Kiwa, ISO 9001, NEN-EN 15224. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. Bij een coöperatie is de coöperatie verantwoordelijk voor het toetsen op de juiste kwaliteitscertificaten van leden/onderaannemers. Deze dienen op aanvraag van de gemeente getoond te kunnen worden.
- Een kwaliteitshandboek of kwaliteitsmanagementsysteem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder het vorige punt genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige die aantoonbaar ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal eenmaal per twee jaar wordt uitgevoerd op locatie van de aanbieder met een positieve beoordeling van de audit.

Wet toelating zorgaanbieders (Wtza)

Aanbieders die onder de Wtza en de meldplicht van de Aanpassingswet (AWtza) vallen, dienen te voldoen aan de daarvoor gestelde eisen. De meldplicht is bedoeld om zicht te bieden op wie toetredende aanbieders zijn, waardoor de inspectie in staat wordt gesteld om te kunnen controleren of toetredende aanbieders voldoen aan de in de Jeugdwet gestelde eisen.

1.4. Governancecode Zorg

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg.

Met de Governancecode Zorg 2022, zie www.governancecodezorg.nl, volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) waarvan Actiz, de Nederlandse GGZ, NFU, NVZ en VGN deel uit maken. Indien uw organisatie gelieerd is aan één van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht, zoveel mogelijk te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg.

Gemeentelijk beleid

De Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en beleidsregels van de gemeente.

1.5. Inzet en leveringsvoorwaarden

1.5.1. Verwijzing en beschikking

De in het kader van deze inkoopprocedure in te kopen ondersteuningsvormen zijn niet vrij toegankelijk. De toegang tot de ondersteuning wordt bepaald door de gemeente.

De Gemeente kijkt naar de ondersteuningsvraag van de inwoner, welk resultaat behaald moet worden en welke mate van ondersteuning daarbij nodig is. Aan de hand van een gesprek met de inwoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, zal bepaald worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welk ondersteuning passend is. Indien nodig wordt hiervoor een verklarende analyse toegepast. De inwoner ontvangt hiervoor een beschikking op basis van het aantal eenheden per periode dat nodig is om het resultaat te behalen.

1.5.2. Ondersteuningsplan (Hoe)

De gemeentelijke toegang bepaalt samen met de inwoner, betrokken hulpverleners en netwerk welke resultaten men wil behalen. Hiervoor wordt een resultatenplan opgesteld. Het resultatenplan beschrijft het resultaat of de resultaten die de inwoner wil en kan behalen en welke vorm van ondersteuning (incl. tijdseenheid) nodig is om dit resultaat te bereiken. Dit wordt opgenomen in de beschikking die de inwoner ontvangt en in het toewijzingsbesluit dat de Aanbieder ontvangt.

De Aanbieder stelt met de inwoner een ondersteuningsplan op dat aansluit op het resultatenplan, waarin inhoud, tijdsbesteding en wijze van evalueren van de ondersteuning zijn vastgelegd. De Aanbieder zorgt dat het ondersteuningsplan actueel is. Aanbieder beschikt over een beleidsstuk "Aannamebeleid en contra-indicatie" en past deze toe in het opgestelde ondersteuningsplan. Aanbieder stuurt het beleidsstuk "Aannamebeleid en contra-indicatie" (U4) mee het verzoek tot deelneming.

De Gemeente eist dat Aanbieder zich maximaal inspant om het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat te behalen. Aanbieder werkt samen met de inwoner aan de resultaten en zet, indien nodig en mogelijk, de vooraf afgesproken aantal eenheden voor die periode hiervoor in. De daadwerkelijk ingezette tijd kan door de Aanbieder in rekening worden gebracht. Tijdens de evaluatiemomenten staan de resultaten centraal. Een inwoner kan ondersteuning ontvangen van meerdere Aanbieders. De toegang zal aangeven wie de regie voert over de afstemming in dit ondersteuningsaanbod. Dit kan de toegang zijn of één van de Aanbieders.

De Aanbieder conformeert zich aan het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur. Wanneer er al een ondersteuningsplan aanwezig is, sluiten overige plannen en ondersteuning aan op dit plan. Dit wordt afgestemd met de inwoner en de casusregisseur van de gemeente.

1.5.3. Wijziging Aanbieder

Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere Aanbieder, of de bestaande Aanbieder niet in staat is de toegewezen inwoner te ondersteunen. De Aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om tijdig te zoeken naar een passend vervolgaanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de inwoner. De Aanbieder organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de Aanbieder zorgt dat contact plaatsvindt tussen de inwoner, de medewerker toegang en de nieuwe Aanbieder. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige Aanbieder verantwoordelijk voor de ondersteuning van de inwoner.

Het beëindigen van de ondersteuning bij een inwoner met een lopende indicatie kan alleen plaatsvinden in overleg met de **wettelijke** verwijzer.

1.5.4. Urgente problematiek

Indien er, in uitzonderlijke situaties, sprake is van een urgente situatie, dan wordt direct de ondersteuning ingezet die het meest passend is na afstemming tussen gemeente en Aanbieder en schriftelijke bevestiging van de Gemeente.

1.5.5. Zorg verleend in het buitenland

Alle ondersteuning vanuit de Wmo wordt binnen Nederland aangeboden.

1.5.6. Declareren bij tijdelijke afwezigheid Beschermd wonen

In geval van tijdelijke afwezigheid kan er in principe niet gedeclareerd worden. Er zijn echter twee uitzonderingen:

- Tijdelijke afwezigheid door klinische opname in een GGZ-instelling;
- Tijdelijke afwezigheid door detentie.

Declareren van afwezigheidsdagen kan in dat geval alleen met de volgende voorwaarden:

- de opname of detentieperiode niet langer dan maximaal zes maanden duurt;
- dat vanaf begin van de opname duidelijk is dat de inwoner na de tijdelijk afwezigheid weer terugkeert naar de BW-instelling (zorginhoudelijke noodzaak) én;
- er geen mogelijkheid bestaat op financiering/compensatie voor de aanbieder vanuit andere wet- en regelgeving.

Voorwaarden

Wanneer bovenstaande van toepassing is gelden de volgende voorwaarden voor het declareren van afwezigheidsdagen:

- Bij afwezigheid vanwege bovengenoemde twee uitzonderingen kan afwezigheid worden bekostigd voor: maximaal zes maanden per kalenderjaar;
- Aanbieder houdt de plek vrij en zet deze niet in op basis van een andere indicatie en/of financieringsmogelijkheid; Indien plek ter overbrugging aan iemand anders wordt geboden kan er niet gedeclareerd worden voor de afwezige cliënt;
- Kan er voor huisvesting € 39,60 per etmaal gedeclareerd worden (prijspeil 2024). Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

1.5.7. Normaliseren en bijstellen

Aanbieder en Gemeente spannen zich op basis van hun eigen verantwoordelijkheden in tot het normaliseren van hulp- en zorgvragen, waaronder ook wordt verstaan het leren omgaan met beperkingen. Zowel bij aanvang van de ondersteuning als gedurende de ondersteuning onderzoekt de Aanbieder de mogelijkheden vanuit het netwerk van de inwoner. De Aanbieder zoekt actief naar mogelijkheden voor beëindiging van de zorg- of hulplevering, vermindering van inzet van expertise en/of intensiteit van zorg, en betreft hierbij – onder meer – de mogelijkheden van de inzet van lichtere hulp en

inzet van voorliggende voorzieningen. Belangrijk is dat de zorg altijd passend is bij de situatie. In sommige gevallen kan dit dus ook betekenen dat de inzet geïntensiveerd moet worden.

1.6. Opzegging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning

1.6.1. Na opzegging geen nieuwe inwoners aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties

Indien Aanbieder de overeenkomst tussentijds schriftelijke opzegt op grond artikel 1.3 lid 4, artikel 1.4, artikel 3.22 of, artikel 3.30 van de overeenkomst gelden de volgende voorwaarden:

- a. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat, neemt Aanbieder geen nieuwe inwoners in zorg of hulp (ook niet via een aparte individuele (cliëntgebonden) overeenkomst) en weigert Aanbieder nieuwe inwoners. Aanbieder levert diensten tot aan de opzegdatum. Indien Aanbieder ondanks de opzegtermijn nieuwe inwoners in zorg of hulp neemt vergoedt Gemeente deze ondersteuning niet.
- b. Aanbieder is – in aanvulling op de verplichtingen genoemd in artikel 3.19 lid 6 van de overeenkomst – verplicht om per direct in overleg te treden over het zo veel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en inwoners.
- c. Aanbieder blijft de hulp en/of ondersteuning leveren tot maximaal 6 (zes) maanden na beëindiging van de overeenkomst, tenzij de indicatieperiode eerder afloopt. De inwoner zal in deze periode overgaan naar een andere gecontracteerde Aanbieder. Het initiatief voor en de organisatie van de overgang van de inwoner ligt bij de latende Aanbieder.

1.6.2. Weigeren levering jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning

De Aanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de Gemeente, indien één of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de inwoner.
- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrateur voor de inwoner.
- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
- De Aanbieder draagt ervoor zorg dat Jeugdhulpaanbieder of één van zijn medewerkers niet wordt ingezet in de zorgverlening aan een familielid of aan iemand waarmee een persoonlijke relatie onderhouden wordt.

Op de Aanbieder rust de verplichting om het bestaan van één of meer van deze omstandigheden volledig en binnen vijf (5) dagen kenbaar te maken bij de medewerker toegang van de Gemeente.

1.7. Onafhankelijke cliëntondersteuner

Aanbieder respecteert de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner of vergelijkbare ondersteuning van de inwoner en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de inwoner mogelijk te maken, zowel bij de start van de indicatie als gedurende de uitvoeringsperiode van de beschikking.

1.8. Klachtenregeling

Aanbieder dient erop toe te zien dat de ondersteuning op een zorgvuldige wijze geschiedt en dat klachten hieromtrent volgens een vastgelegde procedure worden behandeld. De Gemeente stelt als eis (U1) dat de Aanbieder aangesloten is bij een onafhankelijke klachtencommissie en vraagt om het bewijs van inschrijving van het huidige jaar. Daarom dient Aanbieder aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken.

1.9. Klanttevredenheidsonderzoek

- Aanbieder is verplicht (U6) minimaal één keer per twee jaar een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren ~~door een ter zake deskundige externe partij~~. Aanbieder wordt verzocht het rapport van het laatstgehouden cliënttevredenheidsonderzoek mee te zenden bij het verzoek tot deelneming. Dit onderzoek moet representatief zijn, dat wil zeggen: van voldoende omvang en met een goede afspiegeling van de te onderzoeken populatie. De resultaten van het onderzoek worden door de Aanbieder op de eigen website gepubliceerd. Onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek moet minimaal de vraag zijn of de inwoner de zorg als herstel ondersteunend of helpend heeft ervaren;
- Aanbieder is op verzoek van Gemeente verplicht volledige medewerking te verlenen aan het door de Gemeente verplicht uit te voeren cliëntervaringsonderzoek.

1.10. Medezeggenschap

1.10.1. Medezeggenschap inwoners

Aanbieder zorgt dat Inwoners die hulp ontvangen invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief en wordt door de Aanbieder gefaciliteerd. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de inwoners.

1.10.2. Medezeggenschap medewerkers

Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.

1.11. Toezicht / handhaving

- Aanbieder verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek en toezicht door de Gemeente (of door Gemeente daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Aanbieder er zorg voor deze aan te vragen bij de inwoner.
- Aanbieder licht de Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Aanbieder, waaronder onder andere: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Aanbieder werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
- Rapporten (zowel openbaar als niet-openbaar) door andere toezichthoudende organen dan de Gemeente zoals van bijvoorbeeld Nederlandse Arbeidsinspectie, Justitie, IGJ of in het kader van een integriteitsonderzoek volgens de Wet Bibob worden door de Aanbieder, zodra de Aanbieder het rapport ontvangt, ter inzage aangeboden aan de Gemeente.
- Indien op grond van resultaten uit bovenstaande punten daartoe aanleiding is, kan de Gemeente Aanbieder opdragen een plan van aanpak voor verbetering op te stellen. Dit plan van aanpak wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Gemeente. De kosten voor het opstellen van het plan van aanpak en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Aanbieder.
- Indien de uitvoering van het plan van aanpak naar het oordeel van Gemeente niet leidt tot verbetering van de situatie dan behoudt Gemeente zich het recht voor om een maatregel op te leggen zoals beschreven in de overeenkomst.
- Aanbieder beschikt over een huisreglement (U5) en voegt deze toe bij het verzoek tot deelneming.

1.12. Bedrijfsvoering

De Gemeente stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Aanbieders:

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.

- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder.

1.13. Social Return

De Gemeente hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid. De ambitie is om bij alle te contracteren Aanbieders met een totale jaaromzet binnen de Regio van de centrumgemeente Assen boven de €200.000,- Social Return toe te passen, bij een lagere omzet waar mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen.

Social Returnverplichting

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Gemeente aan Aanbieder.
- Aanbieder moet bij de uitvoering van de opdracht 5 % van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.
- Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
- Aanbieder ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. Mocht Aanbieder geen inloggegevens hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@groningen.nl voor de centrumgemeente Assen.
- Zo spoedig mogelijk na gunning bespreekt Aanbieder het Plan van Aanpak Social Return met de gekoppelde accountmanager of stelt in overleg met de accountmanager een Plan van Aanpak op.
- Bij het niet voldoen aan de Social Return verplichting kan een sanctie worden opgelegd.
- In de bijlage Uitvoering Social Return 3.0 - 2025 (AMRG) worden de uitvoeringsvoorwaarden en de mogelijkheden nader toegelicht.
- Meer informatie is te vinden op www.werkinzicht.nl/socialreturn/ voor de centrumgemeente Assen.

1.14. Communicatie

Algemene informatie rond de werkwijze van Gemeente en actuele zaken zullen worden gedeeld via de website: www.nmdsamenwerking.nl

1.15. Zorgtechnologie

Gemeente is van mening dat de inzet van zorgtechnologie mogelijk is. Bij de inzet van zorgtechnologie gelden de uitvoerings-, kwaliteits- en veiligheidseisen zoals geformuleerd in het inkoopdocument, dit programma van eisen en het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019. Zorgtechnologie dient altijd als aanvullend middel ingezet te worden. Het mag de fysieke aanwezigheid van medewerkers niet vervangen en kan alleen worden ingezet indien dit geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de ondersteuning.

Deel 2: Specifieke eisen Wmo Verblijf

2.1. Inleiding

Naast de algemene kaders (deel1) zijn onderstaande specifieke kaders en eisen van toepassing voor de voorzieningen Wmo Verblijf.

2.1.1. Algemene beschrijving Wmo Verblijf

De beweging van beschermd wonen naar beschermd thuis vraagt in de regio om een breed arsenaal van woonvarianten wat de mogelijkheid van op- en afschalen vergroot.

Wmo Verblijf gebruiken we als overkoepelende term voor de ondersteuning voor inwoners met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Wmo Verblijf wordt in de vorm van een maatwerkvoorziening geboden. Het criterium luidt dat een maatwerkvoorziening erin moet voorzien dat betrokkene indien dat kan en zo snel als mogelijk, weer in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Binnen de voorzieningen Wmo Verblijf dient 24 uur per dag begeleiding beschikbaar te zijn, waarbij sprake van een onderscheid in de nabijheidsbehoefte. De voorzieningen zijn afgestemd op de mate waarop iemand zelfstandig kan functioneren en de behoefte aan toezicht. Er zijn verschillende vormen van ondersteuning; de zwaarste omvat intensieve ondersteuning en toezicht, dit kan trapsgewijs worden afgeschaald naar een lichtere vorm. Bij alle vormen kan zowel geplande als ongeplande begeleiding plaats vinden.

2.2. Producten

Binnen Wmo Verblijf wordt onderscheid gemaakt tussen klassiek beschermd wonen en tussenvormen.

Onder **klassiek beschermd wonen** verstaan we alle vormen die binnen de wettelijke definitie (*Wmo 2015 art. 1.1.1*) vallen. Als het wonen geen onderdeel uitmaakt van een verstrekking van een voorziening Wmo Verblijf spreken we van een **tussenvorm**.

2.2.1. Onderscheid toezicht, nabijheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid

Definitie en noodzaak van toezicht

Actieve observatie en signalering gedurende 24 uur per dag. De Aanbieder moet in de woonsetting fysiek aanwezig zijn om indien nodig direct in te kunnen grijpen en kan indien nodig ongevraagd hulp bieden aan de inwoner. Het toezicht is nodig op zowel geplande als ongeplande momenten, waarbij de Aanbieder het initiatief moet nemen. Dit betekent dat er minimaal een slaapwacht aanwezig is.

Definitie en noodzaak van nabijheid

De inwoner heeft beperkt vermogen om een adequaat oordeel te vormen over dagelijks voorkomende situaties. Voortdurende begeleiding of overname van taken is nodig ten aanzien van de zelfredzaamheid, gezondheid, meedoen en veiligheid. De inwoner kan (nog) niet zelf beoordelen of voldoende aangeven welke ondersteuning hij/zij nodig heeft. Ondersteuning is nodig op zowel geplande als ongeplande momenten, waarbij de Aanbieder grotendeels het initiatief moet nemen.

Kortdurende afwezigheid van toezicht gebeurt alleen op inschatting van de Aanbieder omdat inwoner hier onvoldoende regie op kan voeren. De Aanbieder dient altijd binnen 15 minuten weer aanwezig te kunnen zijn op de woonlocatie.

Bereikbaarheid

De inwoner kan buiten geplande momenten 24/7 (telefonisch) in contact treden met Aanbieder, wanneer de hulpvraag van de inwoner niet uit te stellen is tot het volgende dagdeel of de volgende dag. Door de Aanbieder wordt met de inwoner ingeschat of er wel/niet directe beschikbaarheid van de Aanbieder noodzakelijk is (triage).

Beschikbaarheid

De Aanbieder biedt in voorkomende situaties onplanbare begeleiding binnen 30 minuten op de woonlocatie van de inwoner.

2.2.2. Afbakening Thuiswonen en ambulante ondersteuning

Een voorziening voor Wmo Verblijf kan alleen ingezet worden mits uit onderzoek blijkt dat ambulante vormen van ondersteuning ontoereikend zijn.

Thuiswonen biedt een combinatie van begeleiding en 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid van ondersteuning. Meestal kan de inwoner de hulpvraag uitstellen naar het volgende begeleidingsmoment na telefonisch contact te hebben met de Aanbieder. Indien dit echt niet mogelijk is, kan de Aanbieder binnen 30 minuten aanwezig zijn. De inwoner betaalt zelf huur. Er wordt geen huisvesting toegekend in de maatwerkvoorziening. Thuiswonen wordt ingezet om beschermd wonen te voorkomen en om af te schalen.

Bij ambulante begeleiding (Wmo), wat niet onder deze aanbesteding valt, kan de inwoner een hulpvraag stellen indien hij/zij ondersteuning wenst en is geplande zorg toereikend. De inwoner is daarnaast in staat een hulpvraag (op eigen kracht of met hulp van zijn/haar omgeving) uit te stellen; bijvoorbeeld naar de volgende dag of naar de volgende afspraak (zonder verergering van problemen). Incidenteel ongepland is een verwachting die vanuit de reguliere ambulante ondersteuning geboden moet kunnen worden.

2.2.3. Casusafstemming en time out

Aanbieders die klassiek beschermd wonen bieden, stemmen onderling af om oplossingen te vinden wanneer er knelpunten ontstaan die kunnen leiden tot een time-out van de inwoner bij de primaire Aanbieder.

Lukt dit niet, dan is Aanbieder verplicht met de gemeentelijke toegang casuïstiek af te stemmen indien er gesignaleerd wordt dat er achteruitgang plaatsvindt en de Aanbieder vindt dat zij onvoldoende in de ondersteuningsbehoefte kan voorzien. Het inbrengen van een casus in het Pracht-overleg beschermd wonen, zal dan eerst ingezet worden.

De Aanbieder spant zich volledig in om voortijdige zorgbeëindiging te voorkomen. De Aanbieders stellen beleid op ten aanzien van het éézijdig beëindigen van zorg waarbij de inwoner centraal staat. Dossieropbouw en het vastleggen van afspraken met de inwoner zijn noodzakelijk voor de gemeentelijke toegang om de situatie in afstemming met de Aanbieder te kunnen beoordelen. De Aanbieder staat open voor de inbreng van externe expertise, het inbrengen in het Pracht-overleg beschermd wonen en het door ontwikkelen van het eigen aanbod om zorgbeëindiging te voorkomen.

Indien er behoefte is aan een tijdelijk time out binnen het beschermd wonen maken Aanbieders beschermd wonen hier onderling afspraken over (mogelijkheden en financiën). Time out betreft hier niet een ander product, maar een kortdurende interventie binnen het product beschermd wonen met als doel dat de inwoner daarna weer verder kan met beschermd wonen bij de primaire Aanbieder.

2.2.4. Componenten Wmo Verblijf

Een voorziening Wmo Verblijf kan uit verschillende componenten bestaan:

Wooncomponent

- a) Inwoner verblijft in een **accommodatie van Aanbieder**. Hieronder wordt verstaan in het gebouw en/of op het terrein van Aanbieder. Dit is inclusief huisvestigingskosten. Aanbieder mag geen huur vragen. De Aanbieder draagt er zorg voor dat inwoner zich als woningzoekende inschrijft of ingeschreven blijft. Betreft klassiek beschermd wonen.
- b) **Zelfstandig**: Inwoner beschikt over een eigen woning en is zelf verantwoordelijk voor het afdragen van huur, bijvoorbeeld aan Aanbieder (Inwoner huurt van Aanbieder) of de woningcorporatie. Dit is exclusief huisvestigingskosten en betreft een zogenaamde tussenvorm.

Begeleidingscomponent (24/7)

Begeleiding en/of persoonlijke verzorging (wat onder de Wmo valt) op geplande en ongeplande momenten, gericht op:

- Het welzijn en veiligheid van de inwoner
- Het bevorderen/vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie
- Het stabiliseren en behoud van zelfredzaamheid
- Het ontwikkelen van vaardigheden en competenties
- Het zo lang mogelijk behouden van aanwezige vaardigheden
- Het ondersteunen bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen
- Bij het opbouwen/onderhouden van sociale contacten
- Het (laagdrempelig) deelnemen aan de samenleving

2.3. Implementatie

Tijdens de contractimplementatie die eind 2025 plaatsvindt zal er een omslag gemaakt worden naar de meer gedifferentieerde nieuwe productenstructuur. Aanbieders en Toegang dien aan te geven welke cliënten onder welke nieuwe producten en/of aanvullende modules gaan vallen.

2.4. Vervoer van en naar dagbesteding (optioneel)

2.4.1. Inleiding

De inwoner dient het vervoer zelf, eventueel met de inzet van het eigen netwerk, te organiseren. Indien dit niet mogelijk is kan er bij de indicatie een extra vervoerscomponent worden toegevoegd. De Aanbieder heeft dan de verplichting dit vervoer te organiseren. Denk hierbij aan het zelf uitvoeren met eigen personeel/vrijwilligers of door het inzetten van een vervoersbedrijf.

Vervoer bij dagbesteding is bedoeld om inwoners met een indicatie voor dagbesteding op grond van de Jeugdwet of Wmo te vervoeren tussen hun thuisadres en de locatie van de dagbesteding. Deze vervoerscomponent kan alleen worden ingezet in combinatie met dagbesteding.

Het algemene uitgangspunt van de gemeenten is om de passende dagbesteding in de nabije omgeving van de inwoner te laten plaatsvinden. Bij de inzet van passende dagbesteding wordt eerst gekeken binnen de eigen wijk en vervolgens verder in de gemeente.

2.4.2. Doel inzet

Vervoer dagbesteding heeft tot doel:

- Het kunnen bezoeken van de locatie van dagbesteding
- Het thuis kunnen komen vanaf de locatie van dagbesteding

2.4.3. Beschikking / indicatie

Een beschikking vervoer dagbesteding wordt (indien vervoer noodzakelijk is) alleen in combinatie met een beschikking dagbesteding afgegeven. De Aanbieder van dagbesteding is verantwoordelijk voor het organiseren van passend vervoer van en naar de dagbesteding wanneer de inwoner daar een beschikking voor heeft. De gemeentelijke toegang beoordeelt of een indicatie voor vervoer wel/niet noodzakelijk is.

2.4.4. Bekostiging vervoer

De bekostiging vindt plaats op basis van een vast tarief per inwoner per dag. Ten aanzien van het aantal kilometers wordt gebruik gemaakt van de onderstaande staffels.

- Tarief enkele reis tot en met 10 km
- Tarief enkele reis vanaf 11 km tot en met 20 km
- Tarief enkele reis vanaf 21 km tot en met 30 km

2.5. Kenmerken producten

Beschermd Wonen - Toezicht	
Beschrijving	Wooncomponent: Huisvesting: Verblijf in accommodatie van de Aanbieder. Begeleidingscomponent: De begeleiding is 24 uur per dag aanwezig op de locatie.
Doelgroep	• Er is sprake van forse beperkingen in het dagelijks leven als gevolg van psychische, psychiatrische en/of psychosociale aandoeningen, waarbij inwoner intensieve begeleiding nodig heeft. • Inwoner is niet voldoende in staat om eigen hulpvraag te formuleren en/of uit te stellen, waarbij de begeleiding een signalerende functie heeft. • Inwoner heeft een tijdelijke veilige woonomgeving nodig die bescherming, stabiliteit en structuur biedt. Inwoner kan ook begrenzing in gedrag nodig hebben om te kunnen omgaan met emoties of het voorkomen van het veroorzaken van overlast. • Bij inwoner bestaat een hoog risico op ontregeling of decompensatie zoals bijvoorbeeld psychotische gevoeligheid, het ervaren van angsten, depressie, somberheid en/of het horen van stemmen. Complicaties kunnen leiden tot risicovolle situaties.
Doel van de in te zetten hulp	De begeleiding is gericht op het vergroten van de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoner, waaronder het aanleren van nieuwe competenties, praktische en sociale vaardigheden en het bevorderen van gedragsverandering. Het kan betekenen dat de intensiteit en gerichtheid van ondersteuning kan wisselen. De ondersteuning wordt zowel individueel als in groepsverband geboden. Dit is afhankelijk van de behoefte van inwoner. Begeleiding in groepsverband kan zijn; gezamenlijk koffiedrinken, samen koken en eten, maar ook het aanleren van vaardigheden zoals leren koken en samenwerken.
Randvoorwaarden	• Aanbieder biedt dit product als geheel aan; • Voor verblijf, begeleiding en toezicht geldt dat Aanbieder naast MBO-professionals, beschikt over voldoende HBO-professionals • De Aanbieders hebben geregeld dat HBO-professional ook in de avond- en nachtelijke uren inzetbaar is.

	• Er geldt een acceptatieplicht voor alle inwoners voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht en er kunnen geen uitsluitingscriteria worden gebruikt. <u>met uitzondering van artikel 3.7 uit de overeenkomst-</u>
Eisen accommodatie Aanbieder	• Inwoner verblijft in een accommodatie van de Aanbieder (binnen de muren van de Aanbieder). De inwoner betaalt hiervoor geen vergoeding aan de Aanbieder. • De inwoner woont in een veilige, beschermde omgeving waar toezicht, stabiliteit, structuur en ondersteuning geboden wordt. De samenstelling van de inwoners binnen de accommodatie is dusdanig dat deze voor alle inwoners veilig is en ontwikkelingsmogelijkheden biedt. • Onderdeel van het verblijf zijn ook activiteiten in het kader van welzijn, zoals gezamenlijke momenten voor koffiedrinken en elkaar ontmoeten.
Toezicht en bereikbaarheid	• Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week begeleiding fysiek in accommodatie aanwezig van wie inwoner ondersteuning ontvangt of kan ontvangen (binnen 5 minuten bereikbaar). In de nachtelijke uren is er een slaapwacht aanwezig. • Er vinden verspreid over de dag geplande- en ongeplande contactmomenten plaats op verzoek van inwoner wat aansluit op wat is beschreven in het ondersteuningsplan en op initiatief van Aanbieder.
Personeelseisen	• Begeleiding en toezicht wordt verleend door een professional met aantoonbaar HBO of MBO-4 werk- en denkniveau. De HBO-professional is door de MBO-4 professional direct te bereiken. • Begeleiding en toezicht kan geboden worden door een MBO-3 professional onder direct aansturen van een HBO-professional. Een HBO-professional dient altijd als achterwacht bereikbaar te zijn. Indien de situatie er om vraagt is fysieke aanwezigheid van de HBO-professional nodig. De toegestane verhouding is één HBO-medewerker op twee MBO-3 medewerkers. • De HBO-professional is betrokken als casusregisseur en achterwacht/supervisor. De HBO-professional heeft een signalerende rol in de behoefte van op- en afschaling binnen de voorzieningen als dit aansluit op de ondersteuning die inwoners nodig hebben.
Eigen bijdrage	Inwoners betalen de intramurale eigen bijdrage o.g.v. het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

Beschermd Wonen - Nabij

Beschrijving	Wooncomponent: Huisvesting: Verblijf in accommodatie van Aanbieder. Begeleidingscomponent: De begeleiding is 24 uur per dag aanwezig en op afroep beschikbaar op locatie.
Doelgroep	• Er is sprake van forse beperkingen in het dagelijks leven als gevolg van psychische, psychiatrische en/of psychosociale aandoeningen, waarbij inwoner intensieve begeleiding nodig heeft. • Inwoner is in staat om, met ondersteuning, zijn hulpvraag te formuleren, de urgentie hiervan te bepalen en deze kortdurend uit te stellen. • Inwoner heeft een tijdelijke veilige woonomgeving nodig die bescherming, stabiliteit en structuur biedt. Inwoner kan ook begrenzing in gedrag nodig hebben om te kunnen omgaan met emoties of het veroorzaken van overlast te voorkomen. • Bij inwoner bestaat een risico op ontregeling of decompensatie zoals bijvoorbeeld psychotische gevoeligheid, het ervaren van angsten, depressie, somberheid en/of het horen van stemmen. Complicaties kunnen leiden tot risicovolle situaties.

Doel van de in te zetten hulp	De begeleiding is gericht op het vergroten van de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoner, waaronder het aanleren van nieuwe competenties, praktische en sociale vaardigheden en het bevorderen van gedragsverandering. Het kan betekenen dat de intensiteit en gerichtheid van ondersteuning kan wisselen. De ondersteuning wordt zowel individueel als in groepsverband geboden. Dit is afhankelijk van de behoefte van inwoner. Begeleiding in groepsverband kan zijn; gezamenlijk koffiedrinken, samen koken en eten, maar ook het aanleren van vaardigheden zoals leren koken en samenwerken.
Randvoorwaarden	• Aanbieder biedt dit product als geheel aan; • Voor verblijf, begeleiding en toezicht geldt dat Aanbieder naast MBO-professionals, beschikt over voldoende HBO-professionals. • Aanbieders hebben geregeld dat HBO-professionals ook in de avond- en nachtelijke uren inzetbaar is. • Er geldt een acceptatieplicht voor alle inwoners voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht en er kunnen geen uitsluitingscriteria worden gebruikt. <u>met uitzondering van artikel 3.7 uit de overeenkomst</u>
Eisen accommodatie aanbieder	• Inwoner verblijft in een accommodatie van de Aanbieder (binnen de muren van de Aanbieder). De inwoner betaalt hiervoor geen vergoeding aan de Aanbieder. • De inwoner woont in een veilige, beschermde omgeving waar toezicht, stabiliteit, structuur en ondersteuning geboden wordt. De samenstelling van de inwoners binnen de accommodatie is dusdanig dat deze voor alle inwoners veilig is en ontwikkelingsmogelijkheden biedt. • Onderdeel van het verblijf zijn ook activiteiten in het kader van welzijn, zoals gezamenlijke momenten voor koffiedrinken en elkaar ontmoeten.
Toezicht en bereikbaarheid	• Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week begeleiding (fysiek) in accommodatie mogelijk van wie inwoner(s) ondersteuning ontvangt of kan ontvangen. In de avond- en nachtelijke uren is er ondersteuning op afroep (binnen 15 minuten) aanwezig. • De begeleiding maakt met inwoner vaste afspraken over noodsituaties in de avond- en nachturen. • Er vinden verspreid over de dag geplande- en ongeplande contactmomenten plaats op verzoek van inwoner wat aansluit op wat is beschreven in het ondersteuningsplan en op initiatief van Aanbieder.
Personeelseisen	• Begeleiding en toezicht wordt verleend door een professional met aantoonbaar HBO of MBO-4 werk- en denkniveau. De HBO-professional is door de MBO-4 professional direct te bereiken. • Begeleiding en toezicht kan geboden worden door een MBO-3 professional onder direct aansturen van een HBO-professional. Een HBO-professional dient altijd als achterwacht bereikbaar te zijn. Indien de situatie er om vraagt is fysieke aanwezigheid van de HBO-professional nodig. • De toegestane verhouding is één HBO-medewerker op twee MBO-3 medewerkers. • De HBO-professional is betrokken als casusregisseur en achterwacht/supervisor. De HBO-professional heeft een signalerende rol in de behoefte van op- en afschaling binnen de voorzieningen als dit aansluit op de ondersteuning die inwoners nodig hebben.
Eigen bijdrage	Inwoners betalen de intramurale eigen bijdrage o.g.v. het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

Begeleid kamer wonen (inclusief en exclusief wooncomponent)	
Beschrijving	Wooncomponent: Huisvesting: • Verblijf in accommodatie van Aanbieder; • Mogelijkheid tot afschalen d.m.v. variant excl. wooncomponent (inwoner betaalt een vergoeding of huur) Begeleidingscomponent: De begeleiding is 24 uur per dag beschikbaar op afroep
Doelgroep	• Er is sprake van beperkingen in het dagelijks leven als gevolg van psychische, psychiatrische en/of psychosociale aandoeningen, waarbij inwoner intensieve begeleiding nodig heeft. • De inwoner is in staat om – eventueel met ondersteuning - zijn hulpvraag te formuleren, de urgentie hiervan te bepalen en deze uit te stellen. • Bij inwoner bestaat enig risico op ontregeling of decompensatie zoals bijvoorbeeld psychotische gevoeligheid, het ervaren van angsten, depressie, somberheid en/of het horen van stemmen. • Inwoner is (met ondersteuning) zelf in staat, regie en grip op zijn leven hebben en te houden. • Bij terugval kan inwoner een beroep doen op begeleiding. • Inwoner woont zelfstandig, waarbij (intensieve) ondersteuning nodig is die 24/7 bereikbaar en beschikbaar is. Reguliere ambulante ondersteuning, die alleen op geplande momenten (op werkdagen en overdag) mogelijk zijn, is vooralsnog onvoldoende om zelfstandig te kunnen gaan of blijven wonen.
Doel van de in te zetten hulp	De begeleiding is gericht op het vergroten van de eigen regie en zelfredzaamheid van Inwoner. Dit betekent voor inwoner dat de aangeleerde competenties, praktische en sociale vaardigheden worden toegepast en inwoner deze kan vasthouden. Bij de inzet van de begeleiding, wordt er gekeken wat inwoner nodig heeft en wat passend is. Dit betekent dat de intensiteit en gerichtheid van ondersteuning kan wisselen. Er wordt toegewerkt naar alleen planbare momenten. Wanneer het de inwoner niet lukt om ondersteuning te vragen, heeft de begeleiding signalerende functie op de geplande-en ongeplande momenten.
Randvoorwaarden	• Aanbieder biedt dit product als geheel aan; • Voor begeleiding en toezicht geldt dat Aanbieder naast MBO-professionals, beschikt over voldoende HBO-professionals. • Aanbieders hebben geregeld dat HBO-professionals ook in de avond- en nachtelijke uren inzetbaar zijn. • De Aanbieder heeft de verantwoordelijkheid een juiste inschatting te maken of de inwoner om kan gaan met de afgesproken duur van afwezigheid van de Aanbieder en de inschatting te maken of de inwoner in dat geval in staat is om tijdig zijn of haar ondersteuningsvraag te stellen indien nodig. Met andere woorden: is de situatie van de inwoner veilig genoeg bij afwezigheid van de Aanbieder. • Er geldt een acceptatieplicht voor alle inwoners voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht en er kunnen geen uitsluitingscriteria worden gebruikt, <u>met uitzondering van artikel 3.7 uit de overeenkomst</u>.
Eisen accommodatie Aanbieder	• Woning is in eigendom van Aanbieder, of wordt door Aanbieder gehuurd van derden. Inwoner betaalt hiervoor geen vergoeding of huur aan Aanbieder. • Inwoner verblijft tijdelijk in een woning van Aanbieder waar stabiliteit en structuur kan worden geboden, op momenten als inwoner het nodig heeft. Inwoner leert o.a. hoe zich als huurder hoort te gedragen in de wijk.

Toezicht en beschikbaarheid	• Er is 24 uur per dag een dekkende combinatie van aanwezigheid en nabijheid van professionals, van wie inwoner ondersteuning ontvangt of kan ontvangen. Voor de avond- en nachturen is er minimaal begeleiding op afroep en indien noodzakelijk binnen 30 minuten aanwezig kan zijn. • De begeleiding maakt met Inwoner vaste afspraken over noodsituaties. • Er vinden verspreid over de dag geplande en ongeplande contactmomenten plaats op verzoek van inwoner wat aansluit op wat is beschreven in het ondersteuningsplan en op initiatief van Aanbieder.
Personeelseisen	• Begeleiding en toezicht wordt verleend door een professional met aantoonbaar HBO of MBO-3 of 4 werk- en denkniveau. De HBO-professional is door de MBO-3 of 4 professional direct te bereiken. • De HBO-professional is betrokken als casusregisseur en achterwacht/supervisor. De HBO-professional heeft een signalerende rol in de behoefte van op- en afschaling binnen de voorzieningen van een inwoner als dit aansluit op de ondersteuning die de inwoner nodig hebben.
Eigen bijdrage	Inwoners betalen de intramurale eigen bijdrage o.g.v. het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

Thuis wonen (Licht en Intensief)

Beschrijving	Wooncomponent: Huisvesting: Eigen woonruimte Begeleidingscomponent: De begeleiding is, op afroep, 24 uur per dag beschikbaar en bereikbaar..
Doelgroep	• Er is sprake van beperkingen in het dagelijks leven als gevolg van psychische, psychiatrische en/of psychosociale aandoeningen, waarbij de inwoner intensieve begeleiding nodig heeft. • Inwoner is in staat om zelfstandig zijn hulpvraag te formuleren, de urgentie hiervan te bepalen en deze uit te stellen. • Bij inwoner bestaat enig risico op ontregeling of decompensatie zoals bijvoorbeeld psychotische gevoeligheid, het ervaren van angsten, depressie, somberheid en/of het horen van stemmen. • Inwoner is (met ondersteuning) zelf in staat, regie en grip op zijn leven hebben en te houden. • Bij terugval kan de inwoner een beroep doen op begeleiding. • Inwoner woont zelfstandig, waarbij (intensieve) ondersteuning nodig is die 24/7 bereikbaar en beschikbaar is. Reguliere ambulante ondersteuning, die alleen op geplande momenten (op werkdagen en overdag) mogelijk zijn, is vooralsnog onvoldoende om zelfstandig te kunnen gaan of blijven wonen.
Doel van de in te zetten hulp	De begeleiding is gericht op het vergroten van de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoner. Dit betekent voor inwoner dat de aangeleerde competenties, praktische en sociale vaardigheden worden toegepast en de inwoner deze kan vasthouden. Dit betekent dat de intensiteit en gerichtheid van ondersteuning kan wisselen. Er wordt toegewerkt naar alleen planbare momenten. Wanneer het de inwoner niet lukt om ondersteuning te vragen, heeft de begeleiding signalerende functie op de geplande-en ongeplande momenten.
Randvoorwaarden	• Aanbieder biedt dit product als geheel aan; • Voor begeleiding en toezicht geldt dat Aanbieder naast MBO-professionals, beschikt over voldoende HBO-professionals. • Aanbieders hebben geregeld dat HBO-professionals ook in de avond- en nachtelijke uren inzetbaar is.

Huisvesting	Woning wordt door inwoner zelfstandig gehuurd of via driepartijen overeenkomst of omklapmodel toegewerkt naar zelfstandige huur van woning.
Toezicht en bereikbaarheid	- Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week een dekkende combinatie van aanwezigheid en nabijheid van professionals, van wie inwoner ondersteuning ontvangt of kan ontvangen. Voor de avond- en nachturen is er minimaal begeleiding op afroep en indien noodzakelijk binnen 30 minuten aanwezig kan zijn. - De begeleiding maakt met inwoner vaste afspraken over noodsituaties. Voorziening Thuiswonen Intensief: - Er vinden verspreid over de week geplande en ongeplande contactmomenten plaats op verzoek van inwoner wat aansluit op wat is beschreven in het ondersteuningsplan en op initiatief van de Aanbieder. Hierbij variëren de uren in de ondersteuningsbehoefte van inwoner tussen de 7 en 10 uur per week. Voorziening Thuiswonen Licht: - Er vinden verspreid over de week geplande en ongeplande contactmomenten plaats op verzoek van inwoner wat aansluit op wat is beschreven in het ondersteuningsplan en op initiatief van Aanbieder. Hierbij variëren de uren in de ondersteuningsbehoefte van inwoner tussen de 4 en 6 uur per week.
Personeelseisen	- Begeleiding en toezicht wordt verleend door een professional met aantoonbaar HBO of MBO-3 of 4 werk- en denkniveau. De HBO-professional is door de MBO-3 of 4 professional direct te bereiken. - De HBO-professional is betrokken als casusregisseur en achterwacht/supervisor. De HBO-professional heeft een signalerende rol in de behoefte van op- en afschaling binnen de voorzieningen van een inwoner als dit aansluit op de ondersteuning die de inwoner(s) nodig hebben.
Eigen bijdrage	Inwoners betalen de extramurale eigen bijdrage o.g.v. het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

2.5.1 Aanvullende modules op de 6 voorzieningen Wmo Verblijf

Module dagbesteding	
Beschrijving	Dagbesteding is geen vast onderdeel binnen de voorzieningen Wmo Verblijf. De toegang beoordeeld of dagbesteding vanuit de Wmo als apart product aanvullend wordt afgegeven. De module dagbesteding wordt geboden in het kader van activering en maatschappelijke participatie en is bedoeld voor inwoners met een beperking die niet in staat zijn om aan onderwijs, (vrijwilligers)werk of andere vormen van maatschappelijke participatie deel te nemen. De Aanbieder bevordert zo veel als mogelijk participatie en uitwisseling tussen activiteiten en leefomgeving van de inwoner (inclusief het netwerk van de inwoner). Dagbesteding is altijd gericht op ontwikkeling, passend bij de mogelijkheden van de inwoner om te participeren.
Doelgroep	De module Dagbesteding wordt geboden in het kader van activering en maatschappelijke participatie en is bedoeld voor inwoners met een beperking die

	niet in staat zijn om aan onderwijs, (vrijwilligers)werk of andere vormen van maatschappelijke participatie deel te nemen. • De locatie van de dagbesteding is in de leefomgeving van de inwoner of zo dichtbij mogelijk. • De Aanbieder bevordert zo veel als mogelijk participatie en uitwisseling tussen activiteiten en leefomgeving van de inwoner (inclusief het netwerk van de inwoner).
Doel van de inzet hulp	• De module dagbesteding is bedoeld voor inwoners die niet zelfstandig of met behulp van hun omgeving een zinvolle daginvulling kunnen organiseren via voorliggende voorzieningen zoals vrijwilligerswerk, algemene voorzieningen voor inloop, ontmoeting en wijkactiviteiten, school, etc.; • Voor de inzet van dagbesteding is de richtlijn dat 4 tot 6 dagdelen doorgaans in voldoende mate leidt tot activering en (maatschappelijke) participatie. Noodzaak tot toekenning van meer dagdelen dient gemotiveerd te worden. De toekenning van het aantal dagdelen blijft altijd maatwerk. Hierbij dient altijd rekening te worden gehouden dat er voldoende tijd en ruimte in de weekplanning dient te worden behouden, om te werken aan de doelen welke door de toegang zijn opgesteld. • De zorgvraag van inwoner is altijd leidend. Als men geen (vrijwilligers)werk of onderwijs kan volgen, dan kan er gekeken worden naar de inzet van dagbesteding. • De module dagbesteding past bij de individuele behoefte, vaardigheden en interesses van inwoner. • De module dagbesteding kan alleen ingezet worden voor activiteiten die bijdragen aan vooraf opgestelde doelen en die ontwikkeling en perspectief op participatie bevorderen. • De module dagbesteding vindt in principe niet vrijblijvend plaats. Bij deelname aan activiteiten wordt er op inwoner 'gerekend' door de aanbiedende organisatie. • De module dagbesteding kan niet worden ingezet voor een reguliere dag structurerende die in de woon- en verblijfssituatie wordt geboden. • De module Participatie kan niet ingezet worden voor 'algemene' daginvulling zoals gezelligheid in de woning (gezamenlijk koffiedrinken, activiteit ondernemen).
Randvoorwaarden	• Er is geen sprake van loonvormende arbeid; • Trajecten op grond van de Participatiewet zijn voorliggend op de inzet van de module dagbesteding; • Er is geen sprake van verdringing van betaalde arbeid. • De uitvoering voldoet minimaal zoals in de Wmo 2015 gestelde kwaliteitseisen

Module Begeleiding Complex

Beschrijving	Begeleiding complex kan geboden worden als aanvullend product op de woonbegeleiding. Begeleiding complex betreft de inzet bij zeer complexe multi-problematiek. Het kan dan gaan om een dreigende crisis, zorgelijke terugval, een toename van probleemgedrag of zorgmijding. Ook kan dit product worden ingezet als er tijdelijk een extra inspanning noodzakelijk is om een positieve ontwikkeling bij de inwoner op gang te brengen, die anders niet tot stand komt. Indien de Toegang vaststelt dat begeleiding (tijdelijk) onvoldoende mogelijkheden biedt om de inwoner te begeleiden, kan woonbegeleiding complex ingezet worden.
--------------	--

Doelgroep	Inwoners met een indicatie Beschermd Wonen waarbij sprake is van (langdurige) complexe, meervoudige dan wel psychiatrische en/of psychosociale problematiek én waarbij sprake is van een dreigende crisis, terugval, een toename van probleemgedrag, zorgmijding of waarbij extra inspanning ten behoeve van meer zelfstandigheid noodzakelijk is.
Doel van de in te zetten hulp	- Er is dagelijks geplande en ongeplande ondersteuning en begeleiding nodig. - Er dient gemotiveerd en onderbouwd te worden waarom de reguliere begeleiding niet toereikend is - Begeleiding complex sluit op natuurlijke wijze aan op de al bestaande (woon)begeleiding. De Aanbieder maakt inzichtelijk welke interventies tijdens de begeleiding complex worden ingezet inclusief bijbehorende tijdsduur; - De professional heeft onder meer expertise in het werken aan herstel en stabilisatie (vanuit een crisissituatie), het (weer) zelfstandig leren wonen - Begeleiding complex kan niet als vervanging van behandeling in het kader van de Zorgverzekeringswet ingezet worden.
Randvoorwaarden	De inzet is in principe tijdelijk en zo kort als mogelijk.

2.6 Algemene eisen accommodatie/locatie aanbieder

Wet- en regelgeving	Aanbieder maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan de wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de (brand)veiligheid en hygiëne.
Omgevingsvergunning en/of bestemmingsplan	Aanbieder toont de bestemming en vergunning van de panden van al haar locaties aan. Daarnaast wordt de aanbieder gevraagd op te geven of de panden in eigendom zijn of niet.
Woonlasten	Indien de inwoner een woning huurt via de Aanbieder dan is de huur marktconform. Tevens ligt deze huurprijs in lijn met het puntensysteem voor een (maximale) huurprijs zoals gehanteerd door de Rijksoverheid.
Vestigingsbeleid/ woonzorgvisie	Bij inzet van de tussenvormen mag op geen enkele wijze (een deel van) het begeleidingscomponent wordt ingezet om (delen van) de woonlasten (huur, gas/water/licht etc.) te compenseren. Aanbieder is op de hoogte van de woon(zorg)visie en hanteert de richtlijnen en voorwaarden vanuit het (vestigings)beleid van de gemeente waar de locatie is of wordt geplaatst.
Maatregelen overlast	Aanbieder onderneemt alle nodige maatregelen om overlast vanwege de voorziening te voorkómen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. Aanbieder maakt in het jaarverslag of aanvullend verslag inzichtelijk hoe zij vormgeeft aan de contacten met buurtbewoners en andere (buurt)instellingen in het gebied of de wijk van de voorziening.